

**PENGARUH KOMITMEN RELASI, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
JASA RENTAL MOBIL
(Studi Pelanggan Rental Mobil di Kabupaten Boyolali)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

MUH. ROSYID
B 100 090 013

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KOMITMEN RELASI, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN JASA
RENTAL MOBIL (Studi Pelanggan Rental Mobil di Kabupaten Boyolali)**


Yang ditulis oleh:

MUH. ROSYID
B 100 090 013

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, Oktober 2013

Pembimbing





(Koesdiyanto, SE., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Triyono, SE., M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MUH. ROSYID**
NIRM : **B 100 090 013**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KOMITMEN RELASI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN JASA RENTAL MOBIL (Studi Pelanggan Rental Mobil di Kabupaten Boyolali)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **OKTOBER 2013**

Yang membuat pernyataan,

MUH. ROSYID

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan maka
kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan hanya
kepada Allah kami berharap.

(Q.S. Asy-Syarh : 6 – 8)

Apa yang sudah berlalu itulah yang terbaik, keadaan yang lalu
baik ataupun jelek itulah yang terbaik karena akan menjadi
landasan bagi hari esok.

(Imam Al Ghozali)

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini kupersembahkan sebagai wujud rasa. Syukur, sayang, hormat, cinta dan baktiku serta rasa tanggung jawabku selama ini terutama kepada:

- “Allah SWT” atas seluruh rahmat dan karunia-Nya yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahluk.
- **Bapak dan Ibu** tercinta dengan segala hormat dan baktiku terima kasih atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan, ke ikhalasan yang tiada pernah lekang oleh waktu. Rangkaian tasbih dan dzikir dalam doa malam yang tiada pernah putus. Serta segala **Nasehat** yang memberikan semangat untuk terus melangkah dalam menghadapi dan mengarungi kehidupan yang fana ini.
- Almamaterku tercinta, tempat dimana mengajarku belajar, berkenalan dengan teman-teman berjuang bersama-sama mencari ilmu untuk bekal di masa depan.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen relasi, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen dan menganalisis diantara komitmen relasi, kualitas layanan dan kepercayaan, variabel mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dijadikan bahan informasi atau bahan kajian dalam menambah pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh komitmen relasi, kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam suatu perusahaan.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen rental mobil di Kabupaten Boyolali. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 100 100 konsumen rental mobil di Kabupaten Boyolali dengan *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa komitmen, kualitas layanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa rental mobil di Kabupaten Boyolali, sehingga H_1 diterima. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen mempunyai nilai koefisien *beta* sebesar 0,478 yang lebih besar jika dibandingkan dengan variabel yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen paling berpengaruh dominan terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa rental mobil di Kabupaten Boyolali, sehingga H_2 terbukti kebenarannya.

Kata kunci: komitmen, kualitas layanan, kepercayaan, loyalitas konsumen.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KOMITMEN RELASI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN JASA RENTAL MOBIL (Studi Pelanggan Rental Mobil di Kabupaten Boyolali)”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Triyono, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Koesdiyanto, SE., M.Si., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Fatchurrochman, MM., selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingannya kepada penulis, selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak dan ibu tercinta, terima kasih untuk semua doa, kasih sayang, materi dan perhatian yang diberikan tanpa lelah dan ikhlas.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih, semoga amal dan kebbaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Kritik dan saran selalu penulis terima dengan hati terbuka. Penulis berharap semoga skripsi yang sederhana dan jauh dari kesempurnaan ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun pihak lain yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Oktober 2013

Penulis



Muh. Rosyid

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAKSI | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| A. <i>Relation Marketing</i> | 7 |
| B. Komitmen | 9 |
| C. Kualitas Layanan | 12 |
| D. Kepercayaan (<i>Trust</i>) | 14 |
| E. Loyalitas Konsumen | 16 |
| F. Kerangka Pemikiran | 18 |

| | | |
|---------|---|----|
| | G. Hipotesis | 19 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 21 |
| | A. Jenis Penelitian | 21 |
| | B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling | 21 |
| | C. Definisi Operasional Variabel | 22 |
| | D. Teknik Pengumpulan Data | 24 |
| | E. Pengujian Instrumen Penelitian | 25 |
| | F. Metode Analisis Data | 27 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 32 |
| | A. Gambaran Umum Kabupaten Boyolali | 32 |
| | B. Karakteristik Responden | 35 |
| | C. Pengujian Instrumen Penelitian | 38 |
| | D. Pengujian Asumsi Klasik | 41 |
| | E. Pengujian Hipotesis | 46 |
| | F. Pembahasan | 49 |
| BAB V | PENUTUP | 52 |
| | A. Kesimpulan | 52 |
| | B. Keterbatasan Penelitian | 52 |
| | C. Saran | 52 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel 4.1. | Distribusi Jenis Kelamin Responden | 35 |
| Tabel 4.2. | Distribusi Umur Responden | 36 |
| Tabel 4.3. | Distribusi Pendidikan Responden | 37 |
| Tabel 4.4. | Distribusi Pekerjaan Responden | 37 |
| Tabel 4.5. | Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Konsumen (X_1) | 38 |
| Tabel 4.6. | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_2) | 39 |
| Tabel 4.7. | Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen (X_3)... | 39 |
| Tabel 4.8. | Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y) | 40 |
| Tabel 4.9. | Hasil Uji Reliabilitas | 41 |
| Tabel 4.10. | Hasil Pengujian Normalitas | 42 |
| Tabel 4.11. | Hasil Pengujian Multikolinearitas | 43 |
| Tabel 4.12. | Hasil Pengujian Heteroskedastisitas | 44 |
| Tabel 4.13. | Hasil Pengujian Autokorelasi | 45 |
| Tabel 4.14. | Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda | 46 |
| Tabel 4.15. | Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t) | 47 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 18 |
|-------------------------------------|----|